

ты, рациональной организации собственного учебного труда. Также у студентов отсутствует стремление к самообразованию и самореализации.

Заключение. Мотивация является главной движущей силой в поведении человека. Так как мотивация является одной из фундаментальных проблем в психологии, её значимость связана с анализом источников активности человека, побудительных сил его деятельности и поведения. Современные педагогические технологии, помогают преподавателю сделать учебные занятия более яркими и насыщенными, а также помогают показать связь дисциплин, учат применять полученные теоритические знания на практике и активизируют умственную активность студента.

На развитие мотивации особую роль играют мотивы, которые не только могут побуждать к выполнению какого либо действия, но так же способны придавать поступкам и действиям как личностный, так и субъективный смысл. В зависимости от вида мотива и его выраженности зависит развитие, как мотивации, так и самой личности студента.

Исходя из результатов исследования также, можно сделать вывод о том, что у студентов зависимых от интернета снижено стремление к реальному общению с окружающими, нету желания развиваться в выбранной профессиональной деятельности, отсутствует интерес к учебе, самообразованию и самореализации.

Используя современные педагогические технологии, можно проводить различные курсы или семинары, мероприятия с преподавателями и студентами. Их проведение поможет в создании благоприятной психологической атмосферы, создании творческой атмосферы, вовлечение в активную деятельность, сотрудничества с преподавателем, а также формирования навыков адекватной самооценки.

1. Смирнов, А.В. Современные аспекты мотивации учебной деятельности / А.В. Смирнов, Валиахметова И.В. // Актуальные вопросы современной науки. – 2009. – С. 81–95.

2. Пилосян, Н.А. Особенности формирования мотивации учебной деятельности студентов / Н.А. Пилосян, В.Ю. Карпов, М.Н. Коморов // Современный взгляд на будущее науки : сб. науч. ст. – Казань : Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерма», 2017. – С. 195-198.

3. Морожанова, М.М. Исследование влияния информационно-коммуникативных технологий на формирование поведенческих особенностей современных подростков / М.М. Морожанова // Профессиональные коммуникации в научной среде-фактор обеспечения качества исследований. – 2017. – С. 176–181.

4. Лучинкина, А.И. Специфика мировоззрения интернет-пользователей / А.И. Лучинкина // Проблемы современного педагогического образования. – 2016. – № 51 – С. 311–317.

5. Мотивация учебной деятельности учеб. пособие для вузов / В.И. Чирков – М.: «АСТ-Москва», 2004. – 139 с.

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ КОЛЛ-ЦЕНТРА

Бутырина А.Н.,

студентка 5 курса ВГУ имени П.М. Машерова, г. Витебск, Республика Беларусь

Научный руководитель – Шмуракова М.Е., канд. психол. наук

Ключевые слова. Эмоциональное выгорание, стресс, напряжение, истощенность, редукция, усталость, деперсонализация.

Keywords. Emotional burnout, stress, tension, exhaustion, reduction, fatigue, depersonalization.

В последнее время в зарубежной и отечественной литературе все чаще упоминается о синдроме эмоционального выгорания. С каждым годом все больше специалистов уделяют внимание данной проблеме.

Исследования в этой области начались 40 лет назад с интересного факта: психологи обнаружили, что люди, проработавшие в одной сфере несколько лет, начали менять свои стили общения и поведения, их продуктивность стала снижаться, а эффективность работы уменьшаться. Проанализировав эту ситуацию, они выявили особую форму "болезней стресса" – "болезнь общения". Ее тогда называли – "выгорание персонала". Под "выгора-

нием" подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. В 1970-х годах Кристина Маслач, выдающийся американский исследователь, дала научное, краткое, но точное определение синдрома эмоционального выгорания – "чувство эмоционального истощения", то есть человек ощущает, что ему плохо, ощущает, что он пребывает в таком состоянии, когда он не в состоянии реагировать на эмоции окружающих людей.

Понятие «эмоциональное сгорание» было сформулировано американским психиатром и исследователем Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 г. Под «эмоциональным сгоранием» он понимал психологическое состояние здорового человека, который находится в тесном и интенсивном общении с пациентами или клиентами в эмоционально тяжелой нагруженной атмосфере в процессе оказания им профессиональной помощи [1].

Можно утверждать, что эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. "Выгорание" отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [2].

В настоящее время получило распространение в литературе обсуждение вопроса профессионального выгорания работников, в первую очередь, «коммуникативных» и «социальных» профессий, специфика работы которых заключается в постоянном взаимодействии и общении с другими людьми, как положительно, так и отрицательно окрашенном.

Выгорание напрямую связано с интенсивной психологической и эмоциональной деятельностью. Это включает в себя необходимость интенсивного общения, подкрепленного эмоциями, интенсивное восприятие, обработку и интерпретацию информации, и принятие решений. Выгорание также может быть вызвано неблагоприятной атмосферой в коллективе, неправильной организацией и планированием деятельности, бюрократией, внутригрупповыми конфликтами и необходимостью работать с психологически сложными оппонентами (например, конфликтными клиентами, тяжелобольными, неуправляемыми подростками) [3].

Цель исследования: изучить особенности эмоционального выгорания работников колл-центра.

Материал и методы. Для решения исследовательских задач использовался комплекс взаимодополняющих методов: изучение и анализ научной литературы по исследуемой проблеме; эмпирическое исследование – методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко, методика выгорания Маслач, анкетирование; методы математической статистики, обеспечивающие количественный и качественный анализ данных. В исследовании принимали участие 21 человек, из них 11 испытуемых женщины и 10 мужчины.

Результаты и их обсуждение. Проведенное нами исследование с помощью методики Маслач показало, что у 28% испытуемых высокий уровень выгорания по шкале «Эмоциональное истощение», можно сделать вывод, что данный симптом является ведущим в процессе развития синдрома эмоционального выгорания у работников колл-центра, которое проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. Данные представлены в таблице.

Таблица – Результаты исследования с помощью методики Маслач

Шкала	Уровень, %		
	низкий	средний	высокий
Эмоциональное истощение	43%	33%	24%
Деперсонализация	48%	28%	24%
Редукция профессиональных достижений	48%	24%	28%

По результатам диагностики испытуемых по методике диагностики уровня профессионального выгорания Бойко было выявлено, что у 43% испытуемых резистенция является сформированным фактором в общей картине синдрома профессионального выгорания, который соответствует сформировавшейся второй стадии развития синдрома. У 19% сформированным фактором является напряжение, т.е. первая стадия формирования синдрома выгорания. Третья фаза формирования выгорания была выявлена у 33% испытуемых.

У сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет был выявлен высокий показатель общего индекса выгорания, самый низкий показатель у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет. Выявлена тенденция к снижению показателя общего индекса выгорания при стаже работы свыше 6 лет.

Фаза резистенции наиболее выражена у сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет, у сотрудников со стажем работы от 0 до 3 лет фаза резистенции находится в стадии формирования, наблюдается тенденция к возрастанию показателей по данной фазе при стаже работы до 6 лет.

У сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет был выявлен высокий уровень сформированности фазы выгорания «напряжение», самый низкий показатель у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет. Изучив полученные данные было выявлено, что у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет показатели идут на спад, а у сотрудников со стажем работы до 3 лет выявлена тенденция к росту данных показателей.

Эмоциональное истощение наиболее выражено у сотрудников со стажем работы от 4 до 6 лет, у сотрудников со стажем работы свыше 6 лет данный симптом является наименее выраженным.

Заключение. В результате исследования мы выяснили, что ведущим симптомом в процессе развития синдрома эмоционального выгорания является «Эмоциональное истощение», также было выявлено, что у 43% испытуемых синдром эмоционального выгорания находится на второй стадии развития.

В ходе исследования было выявлено, что наиболее подвержены эмоциональному выгоранию сотрудники со стажем работы от 4 до 6 лет, у них ярче всего выражены симптомы выгорания. Наименее синдрому эмоционального выгорания подвержены сотрудники колл-центра со стажем работы свыше 6 лет.

У большинства сотрудников колл-центра со стажем работы от 4 до 6 лет высокий уровень выгорания по шкале «Эмоциональное истощение», которое проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. Ведущей в общей картине выгорания является резистенция, которая по выделенным Бойко стадиям, соответствует второй стадии эмоционального выгорания из трех возможных и преобладает над первой стадией эмоционального выгорания-напряжение. Резистенция проявляется в неадекватном избирательном эмоциональном реагировании, эмоционально-нравственной дезориентации, расширении сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

У большинства сотрудников со стажем работы в колл-центре до 3 лет эмоционального выгорания не выявлено, либо находится на начальной стадии формирования, стадии напряжение, которое при правильном подходе можно остановить.

1. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. – СПб: Питер, 2005. – 336 с.

2. Малышева, Е.К. Синдром эмоционального выгорания сотрудников социальной сферы и практические рекомендации по его профилактике / Е.К. Малышева // Молодой ученый. – 2022. – № 48. – С. 494–496.

3. Социальная психология : учебно-методический комплекс по учебной дисциплине для специальностей: 1- 02 01 01 История и обществоведческие дисциплины; 1-02 03 04 Русский язык и литература. Иностранный язык; 1-02 04 01 Биология и химия / сост.: М.Е. Шмуракова, Е.И. Совейко ; Учреждение образования "Витебский государственный университет имени П. М. Машерова", Фак. социальной педагогики и психологии, Каф. психологии. – Витебск : ВГУ имени П.М. Машерова, 2022. – 210 с. URL: <https://rep.vsu.by/handle/123456789/35634> (Дата обращения 14.08.2023)